

Efni: Heimild til að bjóða út framlínulausn fyrir þjónustuver

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að bjóða út framlínulausn fyrir þjónustuver. Framlínulausnin verður miðlægt kerfi sem sameinar allar samskiptagáttir, þ.m.t. símtöl, tölvupósta og netsamtöl, fyrir íbúa Reykjavíkur sem hafa samband eða mæta í Borgartún með erindi sín.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 01260 Þjónustuver Höfðatorgi og tilheyrir verkefnaklasa 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá júní 2024 til desember 2024 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 26,8 m.kr., þar af tilheyra 10 m.kr. eignasjóði á framkvæmdatímanum og 16,8 m.kr. í rekstrarkostnað yfir 4 ára tímabil.

Verkefnið samræmist stefnumörkun stafræns ráðs og hefur verið kynnt fyrir stafrænu ráði.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,



Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Greinargerð:

Árið 2018 var framlínulausn boðin út ásamt símkerfi Reykjavíkurborgar. Útboðið var umfangsmikið og náði ekki fram að ganga vegna óaðgengilegra tilboða. Árið 2021 var því farið aftur í verðfyrirspurn og Genesys kerfið innleitt til þriggja ára. Nú er samningurinn útrunninn og mikilvægt að hefja vinnu við nýtt útboð. Mikilvægt er að hafa miðlæga framlínulausn fyrir þjónustuver til að taka á móti erindum íbúa á sem skilvirkastan hátt. Framlínulausn fyrir þjónustuver sameinar allar þjónustugáttir, þar með talið símtöl, tölvupósta, netsamtöl og afgreiðslu íbúa sem mæta í þjónustuver, á einum stað. Fram að innleiðingu kerfisins var starfsumhverfi starfsfólks þjónustuvers fremur frumstætt, þar sem þjónustufulltrúar þurfa að vinna í mörgum ólíkum kerfum og geyma upplýsingar að hluta til í Excel-skjölum.

Með fullri innleiðingu framlínulausnar verða allar afgreiðslur skilvirkari. m.a.:

- Tími þjónustufulltrúa nýtist betur þar sem hægt er að sinna ólíkum erindum á saman tíma.
- Biðtími íbúa eftir afgreiðslu styttest. Ef t.d. um 20% íbúa sem hringja inn velja að fá hringingu til baka, geta sparast um 470 klst á ári í biðtíma.
- Stjórnendur fá nákvæmar greiningar á sínum erindum sem nýtast í umbætur og bættu upplýsingagjöf um þjónustu Reykjavíkur.
- Með nákvæmum erindagreiningum er hægt að skoða hvernig þjónustur raðast niður á einstök svið, sem gerir útskuldun þjónustu til sviða nákvæmari.

Með framlínulausn er einnig hægt að þróa sjálfvirkt netspjall sem svarar algengustu spurningum íbúa. Tölvupóstar geta tengst öðrum kerfum eins og Jira, sem skapar betri yfirsýn. Auk þess er hægt að byggja upp viðskiptasamband við íbúa með þeim upplýsingum sem safnast í afgreiðslum, sem skilar sér í bættri þjónustu til framtíðar.

Jafnréttisskimun hefur verið framkvæmt og fær góða umsögn varðandi að tryggja betri þjónustu við ólíka hópa.

Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá júní 2024 til desember 2024 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 26,8 m.kr., þar af tilheyra 10 m.kr. eignasjóði á framkvæmdatímanum og 16,8 m.kr. í rekstrarkostnað yfir 4 ára tímabil.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,



Þröstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur